

**PENGARUH KEBIJAKAN SISTEM *OFFICE CHANNELING* TERHADAP
KINERJA BANK JATENG SYARIAH CABANG SURAKARTA
NASKAH PUBLIKASI**



Oleh:

ZUL FARIDA ARINI

NIM: C.100.100.062

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

**PENGARUH KEBIJAKAN SISTEM OFFICE CHANNELING TERHADAP
KINERJA BANK JATENG SYARIAH CABANG SURAKARTA**

ZUL FARIDA ARINI

NIM : C.100.100.062

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

a.zulfarida@yahoo.com

ABSTRAKSI

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah (1) untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan office channeling di Bank Jateng Cabang Surakarta, (2) untuk mendeskripsikan dampak positif dan dampak negatif layanan office channeling dilihat dari sisi profitabilitas, baik dari sisi keuangan Bank Syariah maupun kemudahan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa setelah diterapkannya Office Channeling Dana Pihak Ketiga (DPK) pada Bank Jateng Syariah semakin meningkat, dibandingkan sebelum menerapkan Office Channeling. Peningkatan DPK tersebut bisa mencapai 100%. Pelaksanaan Office Channeling di Bank Jateng Cabang Surakarta dapat dilihat dari segi pengawasan, perizinan, pelayanan, teknologi, serta produk perbankan syariah. Permasalahan yang dihadapi oleh Bank Jateng Cabang Surakarta dalam menerapkan office channeling adalah belum memadainya peraturan tentang pelaksanaan layanan syariah khususnya dalam hal pengawasan layanan syariah.

Kata Kunci: Office Channeling, Dana Pihak Ketiga (DPK).

ABSTRACT

Purpose of this research was conducted (1) to describe implementation services office channeling in Jateng bank branch of Surakarta (2) to describe positive impacts and negative impacts services office channeling in terms of profitability, both from the financial side of islamic banks and customer convenience. Based on research results it can be concluded that after the implementation of office channeling deposits at banks Jateng sharia increasing, compared before applying office channeling. The increase in deposits can reach 100%. Implementation of office channeling in Jateng bank of Surakarta can be viewed in terms of supervision, licensing, technology, and islamic banking products. Problems faced by the bank branch Jateng of Surakarta in implementing office channeling is inadequate regulations on the implementation of shari.

Keyword: Office Channeling, third-party funds (deposits).

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Publikasi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada

Hari : Senin

Tanggal : 3 Maret 2014

Pembimbing I



(Wardah Yuspin, M.Kn., PhD)

Pembimbing II



(Mutimatun Ni'ami, S.H. M.H)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Natangsa Surbakti, S.H. M.Hum)

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi Islam atau yang lazim dikenal dengan ekonomi syariah di Indonesia berlangsung dengan begitu pesat. Hal ini didukung oleh sektor hukum, yakni dilandasi dengan keluarnya peraturan perundang-undangan Nomor 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah semakin memperkokoh landasan hukum ekonomi syariah di Indonesia.¹

Keberadaan lembaga-lembaga keuangan syariah sekarang ini menunjukkan adanya perkembangan yang semakin pesat. Hal ini sejalan dengan semakin meningkatnya kesadaran sebagian besar umat Islam untuk melaksanakan Islam secara kaffah sehingga dalam bisnis tidak hanya berorientasi pada keuntungan materiil semata, tetapi juga sesuai dengan spirit hukum syariah yang menjanjikan pemenuhan kebutuhan batiniyah.²

Perkembangan perbankan syariah diawali dengan munculnya Bank Muamalat Indonesia sekitar tahun 1992 didasarkan pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagai landasan hukum bank kemudian disempurnakan dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan

¹ Abdul Ghoful Anshori, Guru Besar Fakultas Hukum UGM, Disampaikan dalam seminar Interdisciplinary Sharing dengan tema "*Lembaga Keuangan Syariah: Sebuah Konsep Kelembagaan Dalam Pemberdayaan Perekonomian Masyarakat*" pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dilaksanakan pada 30 Mei 2013 pukul 14.00 WIB.

² Burhanuddin S, 2010, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 2.

arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.³

Pada tahun 2006, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan bagi industri perbankan syariah, yaitu PBI No. 8/3/PBI/2006. Pada peraturan tersebut terdapat materi penerapan *office channeling* bagi bank-bank syariah. Kebijakan ini merupakan sebuah inovasi dan terobosan baru bagi pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia. Kebijakan *office channeling* ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah, dengan sistem baru ini bank syariah tidak perlu lagi membuka cabang Unit Usaha Syariah (UUS) di banyak tempat dalam memberikan pelayanan perbankan syariah. Sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien.

Pelayanan *office channelling* ini, seyogyanya berpengaruh positif terhadap perkembangan industri bank syariah di masa depan. Dengan semakin mudahnya masyarakat mendapatkan akses layanan perbankan syariah, diperkirakan pertumbuhan bank syariah akan semakin besar secara signifikan. Sehingga *market share* perbankan syariah terhadap perbankan konvensional bisa meningkat pula.⁴

Market share perbankan syariah di Indonesia masih terbilang minim. Dari waktu ke waktu pergeserannya masih harus terus digenjot kencang. Namun, Bank Indonesia (BI) mengklaim *market share* perbankan syariah sekarang ini sudah diangka 5% dan siap diangkat lebih tinggi lagi. Perbankan syariah memang perlu terus didorong dan didukung agar *market share*-nya bisa terus berkembang.⁵

³ Muhammad Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, hal.26.

⁴Agustianto, 2008, *Optimalisasi Office Channeling Bank Syariah* dalam <http://agustianto.wordpress.com> diunduh pada hari Rabu, 25 September 2013 pukul 18.45 WIB.

⁵<http://www.infobanknews.com> diunduh pada hari Senin, 3 Maret 2014 pukul 19.16 WIB.

Dilihat dari *market share* tersebut, angka 5 % masih sangat kecil apabila dibandingkan dengan perbankan konvensional. Hal itu dapat disebabkan karena masih banyaknya nasabah yang lebih memilih bertransaksi di bank konvensional daripada di bank syariah, padahal Bank syariah sudah ada dimana-mana, bagi hasilnya juga cukup kompetitif, teknologi IT-nya juga tidak kalah dengan bank konvensional, dan pelayanannya pun juga cukup memuaskan. Maka muncul gagasan mengenai *office channeling* dimaksudkan agar nasabah yang kebanyakan bertransaksi di bank konvensional mengetahui adanya sistem layanan syariah di bank konvensional tersebut, sehingga nasabah sangat dimudahkan apabila ingin bertransaksi dengan sistem syariah. Dengan adanya sistem *office channeling* tersebut diharapkan *market share* dapat meningkat dan mengalahkan *market share* perbankan konvensional.

Selain diharapkan *market share* perbankan syariah dapat meningkat, perlu diperhatikan juga bagaimana kinerja di perbankan syariah, karena hal tersebut juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan perbankan syariah.⁶

Pembatasan dan Perumusan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada ketentuan pengaruh kebijakan sistem *office channeling* terhadap kinerja Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. Perumusan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana pelaksanaan layanan *office channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta. (2) Bagaimana dampak positif dan dampak negatif layanan *office channeling* dilihat dari sisi profitabilitas, baik dari sisi keuangan Bank Syariah maupun kemudahan nasabah.

⁶ Yuli Orniati, 2007, *Skripsi Laporan Keuangan sebagai Alat untuk Menilai Kinerja Keuangan*, Malang: Universitas Gajayana Malang.

Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut: (1) Untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan *office channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta. (2) Untuk mendeskripsikan dampak positif dan dampak negatif layanan *office channeling* dilihat dari sisi profitabilitas, baik dari sisi keuangan Bank Syariah maupun kemudahan nasabah.

Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normatif sosiologis. Pendekatan dengan cara pandang dari aspek hukum mengenai segala sesuatu yang terjadi di dalam masyarakat yang mempunyai akibat hukum untuk dihubungkan dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku saat ini, sehingga dapat diketahui bagaimana pengaruh kebijakan *office channeling* terhadap kinerja Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data-data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala yang lain.⁷ Dalam hal ini penulis akan berusaha memberikan gambaran dan melakukan kajian mengenai Pengaruh Kebijakan Sistem *Office Channeling* Terhadap Kinerja Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. Penelitian ini menggunakan sumber: (a) Data primer, data yang diperoleh melalui penelitian pada Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. (b) Data sekunder, merupakan sejumlah data yang diperoleh melalui pustaka yang meliputi

⁷Khudzaifah Dimyati dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal. 3.

buku-buku, artikel, hasil seminar dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian. Metode pengumpulan data: (a) wawancara, (b) dokumentasi, (c) penelitian pustaka.

Metode analisis data, setelah data terkumpul kemudian dianalisa menggunakan metode analisis kualitatif, dikarenakan data yang terkumpul merupakan data hasil pengamatan dan wawancara berupa informasi dan responden yang kemudian dihubungkan dengan literatur-literatur yang ada, teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan, selanjutnya mencari jalan permasalahannya dengan menganalisis dan akhirnya menarik kesimpulan untuk memperoleh hasilnya.⁸

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tentang *Office Channeling*/ Layanan Syariah Di Bank Jateng Cabang Surakarta

Layanan *Office Channeling* di Bank Jateng pada mulanya adalah Layanan Syariah. Layanan Syariah tersebut berada di cabang-cabang konvensional, dan pertama kali muncul Layanan Syariah hanya ada satu cabang. Di seluruh Jawa Tengah yang pada saat itu mempunyai Layanan Syariah hanya di Surakarta kemudian Semarang. Untuk mendekatkan layanan, Bank Jateng menunjuk salah satu petugas dari Cabang Konvensional biasanya adalah *Customer Service* sebagai “perpanjangan tangan” Bank Jateng Syariah yang kemudian diberi pelatihan syariah untuk melayani kebutuhan informasi/menyediakan informasi nasabah Bank Jateng Syariah yang ada di Cabang Konvensional. Bank Jateng harus

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Pamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: CV Rajawali, hal. 13.

menginstal sistem di Cabang Konvensional untuk dapat melayani nasabah secara syariah baik penarikan tunai maupun setoran.⁹

Cara Bank Jateng mempublikasikan ke masyarakat dengan adanya Layanan Syariah tersebut dengan memasang *neon box* di depan kantor dan di publikasi di koran-koran serta memasang MMT di tempat-tempat yang strategis. Sebagai contohnya di Bank Jateng Cabang Surakarta, maka dapat kita lihat di bagian depan ada papan yang bertuliskan “LAYANAN SYARIAH” yang cukup besar. Hal tersebut merupakan upaya Bank Jateng untuk memaksimalkan informasi tentang Layanan Syariah.¹⁰

Bank Jateng Cabang Surakarta melakukan kebijakan pembukaan *Office Channeling* untuk meningkatkan jaringan pelayanan yang hasilnya menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan semenjak diimplementasikan pada tahun 2009. Kebijakan *Office Channeling* bertujuan untuk menjawab masalah cakupan pelayanan perbankan syariah yang terbatas. Pada tahun 2009 pelayanan *Office Channeling* diperluas tidak hanya melayani kebutuhan masyarakat terhadap jasa penempatan dana tetapi juga melayani kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Pembiayaan yang sudah terlaksana di Bank Jateng Cabang Surakarta Layanan Syariah masih dalam hal pembiayaan iB Talangan Haji saja.¹¹

Faktor penunjang *Office Channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta adalah adanya *Sharing Fee*/Pembagian Fee yang bertujuan untuk memotivasi pegawai

⁹ Kartiko Anggoro Wibowo, Kepala Seksi Pelayanan Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 12 Desember 2013, pukul 09:30 WIB.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Marianto Deky Hernawan, Staff Bagian Umum dan SDM Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 12 Desember 2013, pukul 10:30 WIB.

layanan syariah sehingga kesannya tidak hanya membantu atau gotong royong namun juga ada keuntungan di kedua belah pihak. Di satu pihak mereka mendapat penghasilan sebagai seorang pegawai, dan di pihak lain akan dapat mensukseskan Layanan Syariah di Bank Jateng Cabang Surakarta.¹²

Pelaksanaan Layanan *Office Channeling* Di Bank Jateng Cabang Surakarta.

Aspek hukum yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan Layanan *Office Channeling* pada Bank Jateng Cabang Surakarta dapat dilihat dari segi perizinan, pengawasan, teknologi, atau pelayanan pada Bank Jateng Cabang Surakarta dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang terkait.

Dari segi perizinan, telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena Bank Jateng Cabang Surakarta telah memiliki UUS dan memasukkan rencana membuka Layanan Syariah tersebut pada rencana bisnis Bank Jateng dan mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Bank Jateng Cabang Surakarta membuka UUS dengan berlandaskan pada peraturan yaitu Undang-undang No. 7 Tahun 1992 yaitu era dimulainya diterapkan *dual banking system* di Indonesia yang mengizinkan bank dengan sistem bagi hasil (tanpa bunga), yang kemudian *dual banking system* tersebut berkembang dimana pada Bank Konvensional dapat melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dengan membuka Unit Usaha Syariah (*dual system*) yang diatur dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998 dan PBI No. 8/3/PBI/2006.

Dilihat dari segi pengawasan, dilakukan oleh DPS dan Pihak dari Kantor Cabang Bank Jateng Syariah yang berada di dalam satu wilayah Kantor Layanan Syariah (KLS) Bank Jateng Cabang Surakarta. Hal ini sesuai dengan ketentuan

¹² Kartiko Anggoro Wibowo, Kepala Seksi Pelayanan Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 12 Desember 2013, pukul 09:30 WIB.

pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang mewajibkan tiap Bank yang membuka UUS untuk membentuk DPS yang bertugas untuk memberikan nasehat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Perbankan Syariah.

Dilihat dari segi pelayanan, dapat dikatakan cukup baik. Meskipun pelayanan syariahnya masih menggunakan satu loket untuk transaksi layanan syariah dengan transaksi bank konvensional dan pegawai yang ada di Bank Jateng Cabang Surakarta tidak semuanya mengenakan baju sesuai dengan syariat Islam, meskipun demikian, pelayanan di Bank Jateng Cabang Surakarta Layanan Syariah diikuti dengan sikap pegawai yang ramah dan santun pada nasabah. Akan tetapi, pengetahuan pegawai akan pengetahuan mengenai syariah masih kurang karena mereka hanya menjelaskan terbatas pada informasi mengenai transaksi yang dilakukan KLS saja, sedangkan tentang produk-produk Bank Jateng Syariah lainnya mereka hanya mengatakan informasi yang diketahui saja sebatas produk Bank Jateng pada KLS. Sedangkan menurut PBI 9/7/PBI/2007 dalam membuka layanan syariah harus didukung dengan SDM yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan operasional Bank Syariah.

Dilihat dari segi teknologi, teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan layanan syariah oleh KLS Bank Jateng Cabang Surakarta telah memadai, karena menggunakan *User Id* yang berbeda apabila akan melakukan transaksi konvensional maupun syariah sehingga dapat menghindari terjadinya pencampuran harta sebagaimana menurut PBI 9/7/PBI/2007 yaitu bank harus didukung oleh kesiapan teknologi sistem informasi yang memadai.

Pada produk layanan syariah, masih memfokuskan diri pada produk penghimpunan dana, karena untuk melakukan layanan dalam produk penyaluran dana atau pembiayaan Bank Jateng Cabang Surakarta masih mengalami kesulitan dalam penerapannya, dalam arti produk penyaluran dana atau pembiayaan masih membutuhkan hal yang bersifat khusus yang harus didukung juga dengan SDM yang telah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai produk-produk perbankan syariah sehingga produk pembiayaannya masih dalam hal iB Talangan Haji saja.

Dampak Layanan *Office Channeling* Dilihat Dari Sisi Profitabilitas, Baik Dari Sisi Keuangan Bank Syariah Maupun Kemudahan Nasabah.

Dampak Positif

Dampak positifnya antara lain, *pertama*, mempermudah Bank Jateng dalam memperluas jaringan usahanya khususnya Bank Jateng yang berlandaskan syariah, dengan semakin luasnya jaringan usaha, Bank Jateng Syariah dapat menarik perhatian masyarakat akan keingintahuan masyarakat terhadap produk perbankan syariah sehingga Bank Jateng Syariah dapat meningkatkan asetnya.

Kedua, meningkatkan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada Bank Jateng Syariah. Setelah menggunakan *Office Channeling*, penambahan DPK Bank Jateng Syariah bisa mencapai sekitar 10%, hal tersebut merupakan angka yang tidak besar, namun apabila di total sudah sangat lumayan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah dana pihak ketiga yang dikumpulkan di kantor layanan syariah antara lain:¹³ (1) Lokasi kantor layanan syariah, (2) Pelayanan di kantor layanan syariah, dan (3) Persepsi masyarakat terhadap layanan syariah.

¹³ Zidni Robby Rodliyya, 2008, *Skripsi Pengaruh Jumlah Kantor Layanan Syariah Terhadap Penghimpunan Dana Pihak Ketiga*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Ketiga, menekan biaya pengeluaran perusahaan. Banyak persyaratan yang harus dipenuhi serta biaya yang dikeluarkan sangat mahal seperti menyewa gedung serta meningkatnya kebutuhan SDM sedangkan dengan membuka layanan syariah Bank Jateng hanya perlu memasukkan program yang merupakan program untuk operasional Bank Jateng dengan sistem syariah sehingga data tersebut tidak akan tercampur dengan data dari Bank Jateng dengan sistem konvensional.

Keempat, mempermudah nasabah melakukan transaksi syariah. Akses terhadap lokasi bank syariah yang selama ini menjadi kendala bagi nasabah untuk mendapatkan fasilitas transaksi syariah akan dapat teratasi. Selama ini masyarakat yang akan bertransaksi dengan bank syariah mengalami kesulitan karena belum banyak bank syariah yang beroperasi di Indonesia.

Dampak Negatif

Dampak negatifnya antara lain: *Pertama*, belum memadainya peraturan pelaksanaan Layanan Syariah khususnya dalam hal pengawasan pelaksanaan layanan syariah, maka akan sulit bagi pihak Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta untuk melakukan pengawasan pada pembukaan layanan syariah pada Kantor Cabang Konvensional Bank Jateng khususnya apabila terjadi penyimpangan misalnya terdapat kantor cabang yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan layanan syariah tetapi pada prakteknya belum melaksanakan. Hal itu tentu saja dapat menghambat pelaksanaan Layanan Syariah pada prakteknya.

Kedua, nuansa Islami pada Kantor Cabang Layanan Syariah masih kurang karena bagi masyarakat yang khususnya masyarakat yang menjalankan konsep

hukum Islam secara *kaffah* akan menganggap bahwa Kantor Cabang Layanan Syariah tersebut belum sesuai dengan koridor syariah yang seharusnya. Dimana penilaian tersebut bukan dari produk perbankan tersebut melainkan dari segi pelayanan. Pelayanan pada Kantor Cabang Layanan Syariah dianggap tidak sesuai dengan nuansa Islami dikarenakan karyawan yang melayani syariah tidak mengenakan baju muslim.

Ketiga, kurangnya tanda-tanda/ petunjuk Layanan Syariah. Pelaksanaan Layanan Syariah pada cabang konvensional pada umumnya ditunjukkan dengan adanya tulisan “LAYANAN SYARIAH” yang cukup besar didepan Bank, namun setelah kita masuk ke dalam tidak ada petunjuk tentang Layanan Syariah tersebut sehingga nasabah yang akan melakukan transaksi syariah harus bertanya terlebih dahulu baru setelah itu ditunjukkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan *office channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta dapat disimpulkan bahwa: *Pertama*, pelaksanaan layanan *office channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta belum sepenuhnya dapat dilakukan, karena masih terdapat sedikit kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain dalam hal pembiayaan, pengawasan, dan pelayanan. Dari sisi pembiayaan pada Bank Jateng Layanan Syariah dirasa masih kurang, karena masih dalam hal iB Talangan Haji saja, padahal dana yang dihimpun cukup banyak, maka akan timbul pertanyaan bahwa dana tersebut akan disalurkan kemana dan lewat apa saja apabila pembiayaannya hanya iB Talangan Haji.

Dari sisi pengawasan, pelaksana pengawas masih kurang dalam menjalankan tugasnya dikarenakan belum memadainya peraturan yang mengatur mengenai pelaksanaan pengawasan Layanan Syariah, seharusnya pengawas segera bertindak apabila terjadi penyimpangan. Dari sisi pelayanan juga masih kurang, seharusnya loket untuk layanan syariah maupun layanan konvensional harus dibedakan, atau dengan kata lain ada tanda-tanda atau petunjuk Layanan Syariah pada bagian *Teller* atau di dalam Bank sehingga nasabah yang datang tidak merasa bingung apabila ingin bertransaksi syariah.

Kedua, pelaksanaan layanan *office channeling* memiliki dampak positif maupun negatif. Dampak positif dengan adanya layanan *office channeling* yang paling penting adalah meningkatkan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, mempermudah Bank Jateng dalam hal memperluas jaringan khususnya jaringan yang berlandaskan syariah, menekan biaya pengeluaran perusahaan, karena tidak perlu membangun kantor cabang syariah yang biayanya sangat mahal serta mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi syariah.

Dampak negatif layanan *office channeling* dikarenakan dalam hal peraturan tentang pelaksanaan layanan *office channeling* khususnya tentang pengawasan belum memadai, sehingga hal tersebut akan menghambat pelaksanaan pengawasan, disamping itu dampak negatif yang lain dirasakan oleh masyarakat yang menjalankan hukum Islam secara *kaffah* menganggap bahwa pelayanan Bank Jateng Cabang Surakarta belum menunjukkan nuansa islami dikarenakan karyawannya belum mengenakan pakaian sesuai syariat Islam.

Saran

Pertama, untuk lebih menunjang pelaksanaan layanan *office channeling*/layanan syariah maka diperlukan peraturan pelaksanaan layanan syariah yang lebih memadai khususnya dalam hal peraturan pelaksanaan pengawasan layanan syariah, hal tersebut dikarenakan kendala yang ada dalam pelaksanaan layanan syariah adalah dalam hal pengawasan sehingga Pelaksana Pengawasan dapat lebih mempertegas apabila ada Kantor Cabang yang melakukan penyimpangan.

Perluasan jaringan khususnya produk-produk syariah maka perlu adanya kerjasama dengan lembaga non bank, misalnya Kantor Pos Indonesia yang diharapkan dapat mempermudah akses layanan syariah kepada masyarakat, karena dapat kita lihat sekarang ini masyarakat banyak yang mendatangi kantor pos untuk keperluan kirim uang, membayar asuransi, dan sebagainya.

Pelaksanaan layanan *office channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta lebih baik kalau menggunakan dua loket, loket yang satu untuk transaksi syariah dan loket yang lain untuk transaksi konvensional, dan alangkah baiknya apabila loket yang melayani layanan syariah menggunakan pakaian yang sesuai syariat Islam, hal tersebut diharapkan agar nuansa Islami layanan syariah di kantor cabang Konvensional dapat terlihat. Selain dari segi pelayanan, penulis juga menyarankan dalam segi teknologi.

Layanan syariah di Bank Jateng Cabang Surakarta memerlukan teknologi yang lebih canggih sehingga keperluan nasabah syariah akan produk syariah dapat terpenuhi di Kantor Cabang Konvensional tersebut sehingga tidak harus datang ke Kantor Cabang Syariah misalnya pembuatan rekening syariah, dll sehingga

nasabah syariah benar-benar dimudahkan dengan adanya Layanan Syariah di Kantor Cabang Konvensional.

Kedua, untuk lebih menunjukkan sisi syariah di Kantor Cabang Konvensional maka diperlukan pembinaan yang lebih mendalam terhadap karyawan-karyawatnya mengenai perbankan syariah sehingga karyawan di Cabang Konvensional yang melayani Layanan Syariah mengerti lebih dalam akan produk-produk syariah, sehingga apabila ada nasabah syariah yang bertanya tentang produk-produk syariah maka karyawan tersebut dapat menjelaskan dengan detail.

Layanan *office channeling* di Bank Jateng Cabang Surakarta tidak hanya memfokuskan dalam hal pendanaan saja, namun alangkah baiknya apabila dapat melaksanakan transaksi pembiayaan juga, karena produk pembiayaan pada Bank Jateng Cabang Surakarta masih dalam hal iB Talangan Haji saja dan diharapkan kedepannya dapat mengembangkan produk pembiayaannya.

Berdasarkan keunggulan layanan *office channeling* yakni untuk mempermudah nasabah syariah, maka seharusnya petunjuk tentang adanya Layanan Syariah tidak hanya terlihat dari luar bank saja, tetapi di dalam bank juga harus diberi tanda-tanda/petunjuk tentang Layanan Syariah tersebut, sehingga nasabah syariah yang datang tidak bingung loket mana yang harus didatangi.

DAFTAR PUSTAKA

Anshori, Abdul Ghoful, Guru Besar Fakultas Hukum UGM, Disampaikan dalam seminar Interdisciplinary Sharing dengan tema “*Lembaga Keuangan Syariah: Sebuah Konsep Kelembagaan Dalam Pemberdayaan Perekonomian Masyarakat*” pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dilaksanakan pada 30 Mei 2013 pukul 14.00 WIB.

Antonio, Muhammad Syafi’i, 2001, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.

Burhanuddin S, 2010, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 2.

Dimiyati, Khudzaifah dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Orniati, Yuli, 2007, *Skripsi Laporan Keuangan sebagai Alat untuk Menilai Kinerja Keuangan*, Malang: Universitas Gajayana Malang.

Rodliyya, Zidni Robby, 2008, *Skripsi Pengaruh Jumlah Kantor Layanan Syariah Terhadap Penghimpunan Dana Pihak Ketiga*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Soekanto, Soerjono dan Sri Pamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: CV Rajawali.

Website

Agustianto, 2008, *Optimalisasi Office Channeling Bank Syariah* dalam <http://agustianto.wordpress.com> diunduh pada hari Rabu, 25 September 2013 pukul 18.45 WIB.

<http://www.infobanknews.com> diunduh pada hari Senin, 3 Maret 2014 pukul 19.16 WIB.